BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
	Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 4466 /BTTTT-VP	*Hà Nội, ngày 08 tháng 12 năm 2017*
V/v trả lời chất vấn của đại biểu Quốc hội Nguyễn Thanh Xuân	

Kính gửi:

- Tổng Thư ký Quốc hội;
- Đại biểu Quốc hội Nguyễn Thanh Xuân, Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố Cần Thơ.

Trả lời chất vấn của đại biểu Quốc hội Nguyễn Thanh Xuân, Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố Cần Thơ gửi đến Ủy ban Thường vụ Quốc hội khoá XIV, Bộ Thông tin và Truyền thông (TTTT) có ý kiến trả lời như sau:

Câu hỏi:

"1. Việc sử dụng truyền thông trực tuyến như: website, facebook, youtube... để quảng bá về đất nước, con người, nhất là ra thế giới; từ đó góp phần cho thu hút du lịch, thu hút đầu tư... đã được nhiều quốc gia khai thác rất triệt để, hiệu quả và cũng có tác dụng làm hạn chế thông tin xấu, tiêu cực... Tuy nhiên, ở đất nước ta chưa làm tốt về thông tin đối với đất nước, con người Việt Nam, hiện còn rất ít trên mạng truyền thông trực tuyến. Xin hỏi, Bộ trưởng suy nghĩ về vấn đề này như thế nào? và có giải pháp gì để đẩy mạnh nội dung này trong thời gian tới.

2. Nhiều quốc gia đã và đang khai thác tích cực các đặc tính ưu việt loại truyền thông cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, và Việt Nam cũng không đứng ngoài cuộc cách mạng công nghệ này. Xin Bộ trưởng cho biết Bộ đã và đang có những chiến lược, kế hoạch, giải pháp cụ thể nào để giúp Chính phủ khai thác truyền thông trực tuyến trong xây dựng một xã hội "thông minh", minh bạch, dân chủ... đặc biệt là góp phần hiệu quả trong công cuộc phòng và chống lại sai phạm trong quản lý điều hành như: tham nhũng, lợi dụng kẽ hở pháp luật.

3. Cử tri cho rằng, một số mạng viễn thông chưa được công khai, minh bạch giá tính cước đối với các gói thuê bao trả trước gây thiệt hại đến quyền lợi của người sử dụng. Đề nghị Bộ trưởng chỉ đạo rà soát, có giải pháp đảm bảo quyền và lợi ích của người sử dụng."

47

Trả lời:

Câu 1.

Trước hết, tôi xin cảm ơn đại biểu Nguyễn Thanh Xuân, Đoàn Đại biểu Quốc hội Thành phố Cần Thơ đã quan tâm và chia sẻ với lĩnh vực quản lý Nhà nước mà Bộ TTTT đang thực hiện.

Bước vào thế kỷ XXI, với sự phát triển của khoa học công nghệ và sự bùng nổ của công nghệ thông tin nói riêng, nhất là Internet, thế giới ghi nhận sự thay đổi nhanh chóng của các phương tiện truyền thông truyền thống và hình thành các phương tiện truyền thông mới. Các phương tiện truyền thông mới như website, blog, mạng xã hội (facebook), youtube đã được nhiều quốc gia trên thế giới tận dụng để xây dựng và quảng bá hình ảnh quốc gia, tăng cường hiểu biết lẫn nhau giữa các nước, các dân tộc, khu vực, đối tác… nhằm mang lại những giá trị cốt lõi về chính trị, kinh tế, xã hội, văn hóa ở mỗi quốc gia. Các nước phát triển trong khu vực và trên thế giới như Singapore, Hàn Quốc, Trung Quốc, Nga… đã có rất nhiều kinh nghiệm trong hoạt động này, có thể làm bài học tham khảo cho Việt Nam.

Ở Việt Nam, trong những năm qua, Bộ TTTT đã chú trọng, chủ động cung cấp thông tin chính thống về Việt Nam tới cộng đồng người Việt Nam ở nước ngoài và bạn bè quốc tế thông qua hệ thống báo chí, mạng xã hội, đặt hàng dịch vụ công góp phần quảng bá hình ảnh Việt Nam ra thế giới, thu hút đầu tư nước ngoài, giảm thiểu tổn hại hình ảnh đất nước, uy tín quốc gia. Bộ TTTT cũng xác định đây là nhiệm vụ quan trọng của công tác thông tin đối ngoại, nhất là trong bối cảnh đất nước ta hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng trên mọi lĩnh vực.

Tuy nhiên, thời gian qua, việc nhận thức cũng như thực tế triển khai sử dụng truyền thông trực tuyến như website, blog, facebook, youtube,… để xây dựng và quảng bá hình ảnh quốc gia vẫn còn nhiều hạn chế, khiến cho truyền thông mạng đôi khi lấn át, trở thành nguồn tin cung cấp "trái chiều" cho công luận, ảnh hưởng tiêu cực đến uy tín, hình ảnh và giá trị thương hiệu quốc gia Việt Nam.

Để đẩy mạnh nội dung này trong thời gian tới, Bộ TTTT sẽ chỉ đạo thực hiện các việc sau đây:

a. Tổ chức đánh giá thực trạng công tác truyền thông, quảng bá hình ảnh Việt Nam trong bối cảnh hội nhập quốc tế. Nghiên cứu, học hỏi kinh nghiệm quảng bá hình ảnh đất nước của các nước trên thế giới. Xác định các kênh truyền thông trọng điểm, hướng tới các kênh truyền thông mới để đẩy mạnh thông tin, quảng bá hình ảnh đất nước, hạn chế thông tin xấu, tiêu cực, ảnh hưởng đến uy tín, hình ảnh đất nước.

b. Xây dựng chiến lược quảng bá hình ảnh Việt Nam trong bối cảnh hội nhập và kỷ nguyên số phục vụ công tác thông tin đối ngoại, góp phần xử lý và hạn chế khủng hoảng; đẩy mạnh thông tin tích cực về các hoạt động của đất nước. Tăng cường công khai, minh bạch, giải trình thuyết phục, phản ứng kịp

thời hoá giải những thông tin bất lợi, gây tác động tiêu cực đến tâm lý xã hội, ảnh hưởng đến an ninh trật tự và niềm tin trong nhân dân.

c. Không ngừng cải tiến nội dung tuyên truyền và khuyến khích các cơ quan báo chí sử dụng các phương thức truyền thông mới, mạng xã hội để cung cấp thông tin chính thống về Việt Nam đến các đối tượng của thông tin đối ngoại. Tận dụng tối đa các kênh truyền thông xã hội nhằm lan tỏa thông tin, tiết kiệm chi phí và phù hợp với xu hướng phát triển công nghệ, thay đổi thói quen của người tiếp nhận thông tin.

d. Phát triển mạnh báo in dưới dạng điện tử (e-paper).

đ. Thúc đẩy việc phát triển các trang mạng xã hội do người Việt Nam sáng tạo.

Câu 2.

Sự xuất hiện của Internet cùng những phương tiện truyền thông mới trên môi trường Internet - phương tiện truyền thông trực tuyến - online, đã làm thay đổi thói quen giao tiếp và chia sẻ thông tin của người dùng, qua đó ảnh hưởng không nhỏ đến phương thức truyền thông truyền thống.

Như Đại biểu Quốc hội nhận định, trong cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, nhiều quốc gia đã và đang khai thác tích cực các đặc tính ưu việt của truyền thông trực tuyến như: Dễ dàng tiếp cận công chúng; mức độ lan tỏa và ảnh hưởng đến công chúng rộng rãi; chi phí đầu tư cho truyền thông thấp nhưng mang lại hiệu quả cao, để thông qua truyền thông trực tuyến giao tiếp với người dân, xây dựng hình ảnh cũng như tuyên truyền về chủ trương, chính sách của nhà nước. Ngay ở nước ta hiện nay, Chính phủ và nhiều Bộ, ngành đã thành lập trang mạng xã hội, kênh thông tin riêng trên Facebook, Youtube để cập nhật kịp thời các thông tin, chỉ đạo điều hành của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, của các Bộ, ngành tới người dân một cách minh bạch, chính xác và nhanh nhất, đồng thời cũng là kênh tiếp nhận phản ảnh từ người dân về các vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Bộ, ngành, cơ quan, vấn đề thực thi công vụ của công chức, viên chức.

Nhận thức được vấn đề này, Bộ TTTT tập trung phát triển hạ tầng, nguồn nhân lực công nghệ thông tin và truyền thông, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, đồng thời đối với các giải pháp, chính sách trong thời gian tới, Bộ đã có chủ trương:

- Khuyến khích các nhà cung cấp dịch vụ mạng xã hội chủ động tổ chức các phong trào, chiến dịch cổ động nhằm phát triển các hoạt động mang tính nhân văn, hỗ trợ cộng đồng, đồng thời cũng hợp tác với các cơ quan nhà nước để đẩy mạnh các hoạt động truyền thông phục vụ định hướng phát triển của Đảng, Nhà nước và Chính phủ.

- Đối với các cơ quan nhà nước, đặc biệt là các cơ quan hoạt động trong lĩnh vực tuyên truyền, cần coi mạng xã hội cũng là một kênh truyền thông tương tự như báo, đài, truyền hình để tiến hành các hoạt động tuyên truyền.

- Đối với các ban, ngành hoạt động tiếp xúc với người dân nhiều thì càng cần coi mạng xã hội cũng như Internet là một kênh quan trọng và cần có kế hoạch truyền thông của riêng mình. Khuyến khích các cơ quan nhà nước bên cạnh website của mình cần mở thêm một kênh thông tin giới thiệu về chuyên ngành và lĩnh vực mình quản lý, qua đó tiếp cận và đưa thông tin dễ dàng đến người dân.

Câu 3.

Tại khoản 2 Điều 32 Luật Viễn thông có quy định: Doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm khấu trừ chính xác số tiền mà người sử dụng dịch vụ viễn thông phải thanh toán theo giá cước quy định đối với dịch vụ viễn thông thanh toán theo hình thức trả trước.

Tại khoản 2 Điều 56 Luật Viễn thông có quy định: Doanh nghiệp viễn thông có trách nhiệm niêm yết, thông báo giá cước dịch vụ viễn thông.

Tại điểm e khoản 1 Điều 16 Luật Viễn thông có quy định: Người sử dụng dịch vụ viễn thông có quyền khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của doanh nghiệp viễn thông hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra.

Bộ TTTT đã ban hành Thông tư số 05/2011/TT-BTTTT quy định việc khiếu nại, giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ đối với bên cung cấp dịch vụ trong lĩnh vực thông tin và truyền thông (bao gồm: bưu chính; viễn thông và internet; công nghệ thông tin và điện tử; báo chí; xuất bản; phát thanh, truyền hình). Theo đó quy định quyền khiếu nại của người sử dụng dịch vụ, trách nhiệm giải quyết khiếu nại bên cung cấp dịch vụ, thời hiệu khiếu nại, thời hạn giải quyết khiếu nại. Trường hợp khiếu nại đã được bên cung cấp dịch vụ giải quyết nhưng người khiếu nại không đồng ý hoặc quá thời hạn mà bên cung cấp dịch vụ không giải quyết, thì người sử dụng dịch vụ sẽ được cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực thông tin và truyền thông tiến hành hướng dẫn giải quyết tranh chấp. Hoặc người sử dụng dịch vụ có thể kiện Tòa án để giải quyết đến cùng.

Trong thời gian qua và cũng như trong thời gian tới, thực hiện chức năng, nhiệm vụ về quản lý giá cước viễn thông, các đơn vị thuộc Bộ TTTT đã và tiếp tục tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra và quản lý để phát hiện và xử phạt hành chính về giá cước viễn thông, nhất là vi phạm về giá cước viễn thông trả trước.

Trên đây là ý kiến trả lời của Bộ Thông tin và Truyền thông. Trân trọng cảm ơn sự quan tâm của Tổng Thư ký Quốc hội và Đại biểu./.

BỘ TRƯỞNG

Nơi nhận:
- Như trên;
- Bộ trưởng Trương Minh Tuấn;
- Vụ Phục vụ hoạt động giám sát (VPQH);
- Vụ III, VPCP;
- Lưu: VT, VP, TKTH.

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Trương Minh Tuấn